

华安财产保险股份有限公司

2016 年度企业社会责任报告

华安财产保险股份有限公司(以下简称"华安保险")是经中国人民银行批准,于1996年10月18日正式创立的一家专业性保险公司,总部设于深圳,注册资本21亿元人民币,主要经营各种财产险、责任险、信用保证险、农业险、意外伤害险、短期健康险和再保险业务。经过二十年的发展,华安保险已经发展成为资产质量优良,员工队伍蓬勃,创新能力突出的全国性金融机构。

截至目前,经中国保险监督管理委员会批准,华安保险已在北京、上海、深圳、广东等30个省、市、自治区开设分公司,下设机构千余家。2013年9月,华安财保资产管理公司正式挂牌成立,公司金融集团化战略又迈出扎实一步。

据《2015 亚洲保险公司竞争力研究报告》显示,华安保险目前在内地非寿险公司综合排名第7位,在亚洲市场排名第24位。根据市场份额排名,华安保险在全国产险市场中位列第11位。在2016年的全行业保险法人机构经营评级中,华安保险获得A类企业的最高评级。

二十年来,在责任文化的引领下,华安保险始终将国家利益放在首位,以社会责任和客户利益为重,坚持“责任、专业、奋进”的经营理念,凭借不断创新的精神及专业开发

优势，开拓进取、奋力拼搏，在取得良好经营业绩同时，也为中国保险业的发展做出了积极贡献，赢得了公众的信赖与支持。

一、对国家和社会负责：服务人民，保障社会

华安保险在 2016 年累计实现保费收入 102.7 亿元，较上年同期增长 17.2%，向国家缴纳税费 6.9 亿元，为社会提供就业岗位 12000 多个，提供社会保障 20.59 万亿元，为增强当地政府财政实力，缓解社会就业压力，完善社会保障体系，促进当地经济稳定健康发展做出了积极贡献。

（一）立足社会责任，助学助农

1、学贷险

2006 年，针对国家助学贷款推行难的困境，华安保险本着“关注弱势群体，承担社会责任”的理念，在全球率先将保险机制引入助学贷款管理体系，创新开发了国家助（就）学贷款信用保险（以下简称“学贷险”），运用商业化的方式解决助学贷款问题。学贷险由国家助学贷款经办银行投保，在借款学生不能按期履行还款义务时，华安保险负责赔付。

华安保险学贷险以保险形式参与推动国家助学贷款的发放及管理工作，从而帮助更多贫困学子获得高等教育的机会，实现教育脱贫。2016 年，公司通过学贷险帮助贫困学

子 11.58 万人，承保助学贷款 10.63 亿元。迄今为止，华安学贷险已覆盖全国 14 个省市，合作高校达到 400 多所，累计承保国家助学贷款达 55.45 亿元，受惠学生超过 50 万人。在此基础上，2016 年推出商业助学贷款保证保险，商业助学贷款是华安保险联合银行等金融机构推出的专项教育扶贫产品，作为国家助学贷款的补充，帮助贫困学生解决贷款额度不足、贷款范围不广、贷款科目不多等问题。商业助学贷款可以作为有效解决高利息校园贷肆虐、祸害学子的措施之一，补充满足校园学生的金融需求，发挥“良币驱逐劣币”的作用。

2、农贷险

2014 年 8 月 10 日，国务院办公厅印发了《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（国发〔2014〕29 号）提出“要拓展‘三农’保险广度和深度，积极发展农村小额贷款保险”。同年 11 月，华安保险在全国信保工作会议上，确定了公司信保业务“聚焦小微、助学助农”的业务发展方针。目前，在华安保险原有的“小额农贷信用保险”业务基础上开展的助农贷款信用保险和助农贷款履约保证保险业务（简称“农贷险”）正在多个省份获得突破，帮助广大农户获得创业资金。2016 年，农贷险承保 707 笔，协助发放农业微贷 1.62 亿元。截止目前，面向广大中小农户和农业企业的农贷险业务已遍及华安保险七个省级分公司，累计帮助 1300 多

位农户获得农业贷款 2.65 亿元。与包括正大农业、六合新希望等大型农业公司建立了良好的合作关系。合作的银行包括国家开发银行、中国银行、建设银行、青岛农商行、邮储银行、网商银行、廊坊银行以及互联网借贷平台精融汇等。

（二）积极参与重大项目承保，支持国家重点项目建设

华安保险加大工程险业务的拓展，积极参与各省市重大项目的招投标业务。2016 年华安保险司青岛分公司、山东分公司两家分公司联手，成功中标济南至青岛新建高速铁路六个标段，保费收入共 828 万元。

济青高铁是我国第一条由地方为主投资建设的高速铁路，贯通山东半岛，是国家“四纵四横”快速铁路网太青客运专线的重要组成部分，是山东省快速铁路网的“脊梁骨”项目。线路全长 307.8 公里，构筑起山东省“三纵三横”客运网主通道。济青高铁建成后，济南青岛两地有望开行时速 350 公里/小时高铁列车，投资估算总额 599.8 亿元。青岛分公司、山东分公司以此次投标项目为契机，积极融入国家重大战略，推动了公司战略与国家战略相融合，支持和参与国家重大项目和工程建设，为齐鲁大地的经济建设做出积极贡献。

（三）投身社会公益，用实际行动回馈社会

华安保险积极响应深圳市罗湖区《“一帮一”扶贫帮困活动倡议书》，设立了特困帮扶基金，连续多年为罗湖区“一

对一”扶贫帮困家庭送去温暖祝福和慰问物资；与此同时，持续开展春节“温暖行动”计划，通过一系列的慰问行动，形成了对内团结员工、凝聚华安力量，对外传递情谊、构建华安形象的文化纽带；向联合国儿童基金会（中国）捐款 50 万元，以响应英国政府内政部国务大臣、英国上议院议员、终身贵族麦克·贝茨勋爵“为奥林匹克休战徒步”2016 活动号召；向江西省信丰县新龙小学捐助人民币 200 万元，用以援建该校教学楼改造，塑胶跑道、读书林、教师周转房的建设等项目。

各分公司也积极参与到各种社会公益活动中。天津分公司成立华安保险天津志愿服务队，到“太阳村”开展公益服务活动，与来自特殊的家庭的孩子（父母是服刑人员）共同在田间劳作，为他们送去温暖、树立榜样；广西分公司通过捐赠桌椅、设立“一对一”扶贫基金、开办“助学班”、建设人才培养基地等对当地贫困学子进行帮扶；湖北分公司在抗洪防汛期间，慰问抗洪子弟兵、受灾群众，组织员工在一线参与防汛工作；江西分公司组织员工进行义务献血；青岛分公司以走进敬老院、学校、关爱残障儿童、孤寡老人为重点，每月开展主题突出、内容丰富的献爱心送温暖活动；山东分公司携手太平保险山东分公司、泓贵保险代理公司与章丘市文祖街道办事处共同选取西田广村、石斑鸠村两个贫困村开展“精准扶贫”，建设了齐鲁大地首个“保险扶贫示范

村”，为因病、因灾和意外伤害导致持续贫困和虽已脱贫但面临再次返贫威胁的群众提供免费的家财险、意外险等保险产品，实行一张保单保全村的承保方案，解除了群众生产生活中的后顾之忧；云南分公司联合巧家县教育局在巧家县设立“100万元巧家县教育教学奖励基金”，用于巧家县教育教学公益活动等等。

（四）开源节流，厉行节约，倡导绿色低碳办公

华安保险一直倡导低碳、环保绿色办公，并在全系统下发“厉行节约、低碳绿色办公”的通知。号召全体工作人员要增强厉行节约的主动性、自觉性，树立“节约一度电，节约一方水，节约一张纸”的思想，节约用水用电，降低办公耗材的浪费，合理使用电话，从小事做起，从自身做起，合理利用资源。

三、对行业发展负责：致力于行业发展研究，勇于承担社会责任

（一）主动进行行业、市场动态等专题研究

华安保险定期对行业及市场进行全面研究分析，并对未来形势进行预测，也分别对责任险、北京保险产业园入驻、新三板发展、险资举牌热、近年财险公司盈利情况、汽车后市场、互联网消费保险、财险市场各类排名、联合经纪投资合作等热点事件进行研究，撰写了《险资举牌现象研究》、

《关于保险公司在新三板挂牌及发行股票的研究报告》、《关于北京保险产业园调研情况的报告》、《消费保险-小荷才露尖尖角》、《险企布局汽车后市场研究》等专题研究报告，为行业监管、行业建设和发展提供理论经验和借鉴。

（二）积极参与行业的改革与发展

华安保险一直在积极参与行业的改革与发展，作为行业协会唯一一家中小财险公司担任副会长单位的公司，在中国保险行业协会的指导下，为切实帮助中小财产保险公司解决发展中的实际问题，促进保险市场繁荣，公司牵头成立了“全国中小财险公司联席会议机制”。2016年，华安保险承办的全国中小财产保险公司联席会第二次全体成员大会在深圳召开，会议对中小财产保险公司面临的问题和机遇进行了充分讨论和交流，为各成员单位进一步开展广泛业务合作、共同维护保险市场、促进行业发展奠定了基础。2016年，华安保险董事长李光荣博士当选中国保险行业协会学校教育专业委员会首任主任委员，新成立的专委会将致力于普及保险教育、助力学校保险人才培养体系建设、建立保险创新与教育发展互促机制、推动保险企业与教育部门合作等工作。

（三）积极传播行业文化

2016年，为传播保险大爱，传递保险正能量，华安保险开展微电影季宣传活动。微电影后期在各大互联网平台进行了持续推送，历时半年时间，吸引近十万人参与其中。华安

保险还通过《华安保险》月刊、华安保险微官方网站、华安保险官方微信号等多种渠道传播行业文化。在2016年，华安保险携手中国保险行业协会将国内首部“最美保险人”原创话剧——《生命密码》推向社会，在南宁多地上演，向社会大众宣扬了保险行业正面积积极的社会形象，传递出行业正能量。此外，华安保险积极组织下属三十家分公司、逾千家机构在全国各地开展“3.15消费者权益保护日”、“7.8保险公众宣传日”、保险业防范和打击非法集资宣传月等公益宣传活动，保护消费者权益，传播保险文化，传递保险行业正能量。

四、对客户负责：客户为本，服务至上

2016年，华安保险累计为523.3万名客户提供服务，其中个人客户495.8万人，法人客户27.5万家。同时，华安保险积极履行赔付责任，全年累计赔付支出46.34亿元，较去年增长4.34亿元。通过灾后及时赔付，为投保客户及时恢复生产生活提供资金支持，保障人民群众生命财产安全，维护经济社会稳定运行，分担政府财政和事务负担。

（一）优化互联网业务平台，全面提升客户体验。

2016年，华安保险结合业务及客户需求，顺应互联网发展潮流，跟进行业新动态、新方向，加大创新转型力度，搭建并持续优化互联网保险平台，不断提升用户体验。其中，

车险实现全国 30 家机构线上投保直通和支付，提升平台的报价及出单稳定性，优化车险投保流程，更加方便客户操作。完善移动展业 APP 主要功能，如 OCR、手机登录、验车码、微信分享、业绩统计等。对支付系统进行重构优化，新增“红包+现金”支付功能。华安保险微商城全新改版上线，会员体系逐步完善，打造出综合保险微商城，满足用户的多维需求，不断提升用户体验。

（二）夯实专业化系统平台建设，提升全渠道客户服务品质。

（1）完善话务预警响应机制，保证热线服务畅通。

2016 年受极端气候因素影响，多地持续出现暴雨、冰雹等恶劣天气，另外，还因外部因素造成客户信息泄露而出现较大范围欺诈事件。针对这些突发状况，华安保险优化梳理《话务预警响应制度》，及时在线为客户进行登记与解答，为客户提供满意服务，同时启动全国天气预警及防灾防损提醒，向客户发送提醒短信，保证了客户热线服务的畅通无阻。

（2）强化在线服务技能水平，提高新媒体平台服务支撑力度。在华安保险官网客服及微信在线商城均已上线的情况下，华安保险组织开展在线客服操作规范强化培训，并对在线客服进行轮岗实践，通过实践了解员工的培训掌握情况，后期不定期进行不同程度回岗学习，有效提升了新媒体平台服务支撑力度，截止 2016 年 11 月底，微信客户咨询量

共 2017 条。

(3) 依托新 95556 业务统一受理平台，进一步规范服务流程。2016 年，华安保险启动探索更为规范化的客户服务体系建设，基于系统进行客户细分，结合所有新、老媒体，推动实现客户“一站式”报案、调度、咨询、投诉、回访等全流程服务。

(4) 强化客户回访，查漏补缺，改进服务短板。为有效发现并改进服务短板及满足各机构差异化回访需求，2016 年华安保险电话服务中心对常规回访进行强化。同时新增承接救援回访，并将救援回访信息每月统计分析、反馈，协助监控救援服务品质，有效地提升了客户体验。

(三) 加强产品研发，满足客户多元需求。

2016 年，为满足客户更加个性和多元的需求，华安保险对众多明星产品进行了升级优化，并进一步推出了系列创新产品。

(1) 在继续与银行合作开展短期个人意外险和健康险电话销售模式的同时，对产品进行不断更新和优化，推出了“非凡人生”和“福佑安康”两款新产品，除了费率更具有优势外，产品的保障范围也更广泛、更人性化。

(2) 随着政府二胎政策的出台，适时推出了“妈咪宝贝险”，为育龄妇女和新生儿提供了全方位的保障，在关爱妇女的同时，为孩子健康成长保驾护航。

(3) 在积极响应党中央关于加大农村改革力度、加快农村金融创新和大力推进农村保险市场的工作指引下，华安保险利用江苏邮储网点多、分布广这一特点，向江苏的农村郊远地区客户推出了“苏邮安康”和“苏邮尊享”两款产品，在为农村地区客户提供全面的意外险和健康险保障的同时，最大限度地方便农村客户投保。

(4) 华安保险积极贯彻国家对大学生自主创业、金融理财和扶困政策，开发了招商银行学生卡业务、“么么贷”业务，为在校大学生等年轻人提供了灵活的金融理财保障。此外，还根据年轻消费者对投保简易、选择灵活的手机和网上投保等方式的需求，推出了微信版“尊享人生”、招行 APP 掌上生活等投保方式，为客户提供了更全面、更贴心、更便捷的投保平台。

(5) 华安保险 2016 年开发了法律费用损失保险，该产品顺应了社会不断完善的法制环境，人民法律观念日益增强，民商事经济活动的日渐活跃的大环境，将被保险人依法参与保险单约定类型的民事诉讼、刑事自诉、行政诉讼或仲裁活动时，对应支付的保单约定的法律费用，由保险人按照保险合同的约定负责赔偿。

(四) 开通绿色通道，做好特殊案件服务。

华安保险坚持提升服务水平和客户满意度为目标，在有限的资源配置下以加快理赔时效作为重要着力点，并对特殊

案件开通绿色通道，确保服务质量。

例 1：2016 年 7 月 6 日，武汉市遭遇强降雨袭击，造成城市大面积内涝。华安保险承保的“硚口汽车配件批发市场”水浸深度接近一米，受损商户 27 户。事故发生后，分公司立即调派人员前往，协助客户抢救受灾物品，并及时清点定损。理赔服务开通绿色通道，快速定损、快速理赔，事故发生十天后，27 户受损商户全部完成赔付，为灾后恢复工作提供了有力支持。

例 2：华安保险承保的“吉林省志光汽车旅游有限公司”客运承运人责任险，2016 年 7 月 25 日，被保险人车辆搭载旅行团在行驶过程中发生侧翻事故，造成 40 多名乘客受伤。接到报案后，我司立即调派人员前往事发地医院慰问伤者，了解伤情，并及时预付 10 万元用于先期治疗。后期，根据伤者治疗情况，华安保险又分两次预付 150 万元至医院，为伤者救治提供强力支持。

例 3：2016 年 2 月 23 日凌晨 3 时左右，一艘南县籍运沙船（祥顺 48 号）在湖南益阳沅江市赤磊洪道下塞湖河段失控侧翻，造成船上 12 人落水。通过全面救援后，10 人获救，2 人身故。事故发生后客户当即向华安保险及海事部门报案，沅江市政府、海事部门、公安机关、安监局即参与施救并组成联合调查组展开事故调查。经沅江市政府、公安局、死者户籍所在地政府部门及村委会组织协调，经保险公司理

赔人员与沅江市海事局领导、沅江市政府沟通了解，经调查核实确定本起事故属于团体意外险保险责任。华安保险以最快的速度对此次事故进行了赔付处理。

五、对员工负责：保障员工权益，与员工共成长

（一）优化薪酬体系，提升员工收入水平

2016年，华安保险组织实施以效益优先、外部竞争、兼顾公平、差异化实施为原则的总、分公司阶段性考核调薪，使得公司整体薪酬水平明显提升。同时，根据分公司的贡献兑现相应的奖金激励，加大奖励激励力度。对公司春蓄计划大学生薪酬标准及发放规则等予以明确并下发《大学生人力资源管理工作指导意见》，推动后备人才的持续发展。

（二）完善干部管理体系及专业技术职业发展通道，为员工创造提升空间

华安保险持续优化干部测评考察流程与方法，严格把好干部入口关。通过进一步优化笔试、素质测评、360度民意访谈、心理测评等专业工具在人才测评中的使用，加大公司各条线后备人才发展领导小组在人才测评中的话语权，充分发挥集体决策作用，使人才测评更为科学、客观、公正。积极组织推动2016年公司五、四、三星后备人才选拔工作。通过后备人才选拔工作的开展，逐步建立起总、分公司各层级后备人才梯队。与此同时，华安保险制定并下发了《合规

序列人员管理办法》，将合规序列职位通道延伸至九级，同时筹建审计序列职业发展通道，完成《审计序列人员管理办法》修订，拓展了职能序列人员通道。

（三）推动“金环工程”人才培养体系，建立标准化、个性化的人才培养机制，促进人才成长

华安保险持续推动“金环工程”人才培养项目，建立标准化、个性化的人才培养机制，加快后备人才培养，促进人才成长。通过“虎跃计划”、“金明星计划”、“金刚钻计划”、“春蕾计划”等计划的落地实施，针对公司高管、销售系列人员、专业技术系列储备人员、应届大学生展开有针对性、多层次、内容丰富的培训，拓展提升通道。同时，结合互联网技术，创新开展“空中直播间”项目，通过“空中直播间”、外部微信社群、微学习平台推送分享学习资讯、新技术工具应用等内容，实现覆盖全员学习、信息及时传递，满足不同层面、不同地域、不同层级人员的学习需求。此外，还通过组织员工参加微课程技术应用培训、云学堂杯企业微课大赛活动及启动首届微课大赛，进一步推广微课程开发技术，提升参选人员的技术应用能力。

（四）开展丰富多彩的员工活动，营造华安大家庭的温馨氛围

为践行公司的责任文化，打造受尊敬的保险企业，营造华安大家庭的温馨氛围，提高员工的凝聚力和工作积极性，华

安保险党委、团委、工会每年组织开展一系列丰富多彩的员工活动，例如“三八”妇女节女员工活动、员工登山比赛、趣味运动会、篮球赛、户外远足等。并且，每年组织开展员工身体检查、节日慰问、走访慰问、生日庆祝等一系列关怀行动。

六、对股东负责：健康稳定发展，实现稳定投资回报

2016年是华安保险成立的二十周年，面对新形势下的机遇与挑战，华安保险主动适应行业变革，重点关注创新发展，全面加强自身建设，根据“抢抓行业发展机遇，深度挖掘金融属性，推动华安跨越发展”的工作方向，同心协力，全力以赴，紧密围绕“一个目标，两个支撑，三个突破，四项重点工作”的思路，规模能力持续增强，公司价值稳步提升。2016年，华安保险累计实现保费收入102.7亿元，年度计划达成率102.7%，较上年同期增长17.2%，实现净利润2.95亿元，连续八年财务盈利。占据市场份额1.07%，同比上升0.05个百分点，市场排名稳定在第11位。

（一）认真学习落实“偿二代”，健全风险管理体制

自2016年1月1日起，保险业正式实施风险导向的偿付能力体系（“偿二代”），为了全面提升公司风险管理能力，华安保险开展了一系列风险管理体系建设工作，并成立独立的风险管理部门，统筹公司风险管理工作。2016年，华安保

险共完成下发风险管理相关 20 个新建制度、22 个修订制度，较好地完成了此次制度整改。保监会公布的对保险公司 2016 年第 2 季度、3 季度风险综合评级结果中，华安保险连续获得最高评级 A 类。保监会关于 2016 年 SARMRA 评估结果通报中，华安保险得分为 71.85 分，优于行业平均水平（行业平均 70.72 分）。

（二）深入贯彻“两个加强、两个遏制”回头看工作要求，建立长效机制，防范化解风险

2016 年 8 月初，为贯彻落实保监会对“两个加强、两个遏制”回头看自查工作，华安保险成立了以董事长为主要负责人的领导小组，并组织全司对自身工作进行认真的反思与自查，主动暴露问题，并加以整改。

（三）以“三会一层”为根本，不断夯实公司治理。

2016 年度，华安保险共计组织召开董事会专业委员会 22 次、董事会 8 次、监事会 3 次、股东大会 4 次，及时将 60 余项议案提交“三会”审议，通过“三会一层”为主体的科学决策、有力监督和高效运转，有效提升了公司治理水平，提高了风险管控能力。

七、公司荣誉

7 月，“华安保险酒店取消险”在由证券时报社、中国保险资产管理业协会联合举办的“2016 中国保险业保险方舟

奖”颁奖典礼中摘得 2016 年度“值得信赖保险产品方舟奖（财险类）”。

9 月，在中国保险行业协会公布的 2015 年度保险公司经营评价结果中，华安保险获评为 A 类机构，64 家产险公司中仅 13 家获评 A 类机构。

10 月，由中国保险报、中央财经大学中国精算研究会主导，北京大学等多家大学专家共同参与的“2015 年中国保险市场发展研究组”发布“2015 年度中国市场竞争力十佳保险公司”榜单，华安保险被评为“2015 年度中国市场竞争力十佳财产险公司”。

10 月，中国保险行业协会文化建设与传播专业委员会成立暨 2016 保险公众宣传大比武总结大会在京举行，我司荣获优秀内部刊物评选“最佳杂志”奖和保险公众宣传大比武“特别贡献”奖两项大奖。

10 月，由保险文化杂志社主办的第九届中国保险创新文化颁奖盛典上，华安保险“回家保”意外伤害综合保险获评“最具创新力保险产品”，“公积金贷”履约保证保险获评“最佳信用保证保险产品”。

11 月，华安保险广西分公司皮梨明、陈钊参加 2016 年全国系统银行证券保险综合业务技能竞赛决赛全国决赛，获得车险和非车险项目竞赛全国二等奖。

11月，由21世纪经济报道主办的第十一届21世纪亚洲金融年会发布2016年度亚洲金融企业竞争力评选榜单，华安保险凭借稳健经营，获评“2016年度优秀管理保险公司”称号。

12月，《华安保险》月刊连续第十九年荣获“深圳市十佳企业刊”称号。

12月，在由中国保险行业协会主办的“2016年中国大学生保险责任行总结暨2017年大学生与大学生村官保险扶贫志愿服务活动启动大会”上，华安保险荣获2016年大学生责任行“突出贡献奖”。